

## 第一部分 教学设计样例说明

项目名称	商务接待礼仪		总学时	6
子项目	行进位次礼仪		课时数	2
学情分析	<p><b>学习基础和特点：</b> 初步了解商务接待过程中，陪同或接待来宾时，行进的位次。</p> <p><b>能力水平：</b> 能够掌握行进中的位次礼仪。</p> <p><b>思想状况：</b> 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的知识和素养，但是缺乏根据实际需要处理问题能力，缺乏随机应变的能力。</p>			
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标	
	1. 掌握商务接待中陪同客人平面行走次序； 2. 掌握商务接待中陪同客人上下楼梯次序； 3. 掌握商务接待中陪同客人进出电梯次序； 4. 掌握商务接待中陪同客人出入房门次序； 5. 掌握接待礼仪中的一些特殊情况，在接待工作中能够灵活运用。	1. 理解行进位次礼仪的重要意义； 2. 能够熟练模拟接待场景，并根据实际情况随机应变。	1. 培养学生团队合作意识； 2. 培养学生接待时礼貌、耐心的职业素养。	
教学重点	以右为尊、中央高于两侧、位尊者走在高处、尊者优先			
教学难点	原则之外的特殊情况，因人而异、男女有别			
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 网络公开课：商务礼仪 网址： <a href="https://www.icourse163.org/learn/WXIC-1001753056?tid=1469751445#/learn/content">https://www.icourse163.org/learn/WXIC-1001753056?tid=1469751445#/learn/content</a> 网址： <a href="https://www.icourse163.org/learn/DYC-1454218166?tid=1454635447#/learn/content">https://www.icourse163.org/learn/DYC-1454218166?tid=1454635447#/learn/content</a></p> <p>2. 商务礼仪之行进位次礼仪 网址：<a href="https://www.yjbys.com/edu/shangwuliyi/109641.html">https://www.yjbys.com/edu/shangwuliyi/109641.html</a></p> <p>3. <a href="https://www.icourse163.org/course/HNU-20005?from=searchPage&amp;outVendor=zw_mooc_pcsvg">https://www.icourse163.org/course/HNU-20005?from=searchPage&amp;outVendor=zw_mooc_pcsvg</a>袁涤非《现代礼仪》</p> <p>4. 教材名称：《商务礼仪》</p>			

<p><b>教学设计</b></p> <p><b>思路</b></p>	<p><b>课前准备:</b>学生登录教学平台领取任务书, 观看微课及视频资料, 自主学习行进位次礼仪内容, 并将学习笔记上传教学网站, 为本节课学习做好准备。</p> <p><b>任务导入:</b>引入视频案例, 请同学们根据自己的预习情况, 分小组讨论并罗列出视频中出现的不当之处, 由此引出本课任务。</p> <p><b>学习新知:</b>教师综合运用多种信息化手段, 对行进位次礼仪中的平面位次、进出电梯位次和上下楼梯位次及出入房门位次进行讲解, 并以圆桌会议和手机连线融入教学过程中</p> <p><b>模拟训练:</b>教师给学生布置两个课上练习任务巩固课上所学。学生小组讨论, 台前展示, 教师点评, 生生互评。</p> <p><b>课后拓展:</b>学生登录课程网站完成在线测试; 同学们分小组模拟接待场景, 灵活运用所学位次礼仪。并拍成视频上传网络学习平台。</p> <p><b>考核评价:</b>课上--教师点评, 生生互评; 课后--拍摄视频点评; 在线测试考评。</p>
-------------------------------------	---

## 教学过程及方法应用

### 一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
<b>课前学习</b>	1. 商务接待中平面行进的礼仪; 2. 商务接待中上下楼梯的礼仪; 3. 商务接待中出入电梯的礼仪; 4. 商务接待中出入房门的礼仪。	1. 教师通过智慧树学习平台推送消息发布任务书; 2. 教师上传微课《行进位次礼仪》; 3. 教师登录课程网站检查学生作业情况。	1. 学生登录课程网站, 领取任务书; 2. 学生观看微课《行进位次礼仪》; 3. 学生上传学习笔记。	1. 为课程学习做好知识准备; 2. 为课上导入做好素材准备。
<p><b>思政元素:</b>“凡事预则立, 不预则废。”不管做什么事情, 提前要做充分的准备。在学习中, 这种准备就是“预习”。它是培养自主学习能力的<b>重要方法</b>。让学生对将要学习的内容做到<b>心中有数</b>。<b>(学习能力培养)</b></p>				

### 二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (5分钟)	1. 平面引领礼仪; 2. 进出电梯礼仪;	1. 让学生观看提前录制的商务接待视频(错误示范); 2. 要求学生进行小组讨论,把讨论结果展示在自己小组的电脑屏幕上。 3. 点评学生课前学习成果。总结学生在学习过程遇到难点。	1. 学生观看视频并进行小组讨论; 2. 分组汇报学习成果并分享学习心得。	引出上课内容,为本节课讲解做准备。
	<p><b>思政元素:</b> 自主探索、发现问题并积极解决问题,是大学生必备的优秀学习习惯和能力,也是优秀的商务礼仪师应具备的优秀职业素养。(职业素养)</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 (40分钟)	1. 商务接待中平面行进的礼仪; 2. 商务接待中上下楼梯的礼仪; 3. 商务接待中出入电梯的礼仪; 4. 商务接待中出入房门的礼仪。	1. 邀请学生配合老师模拟正确的引领要点; 2. 提出特殊情况“商务礼仪中以右为尊,那么引领人员应一直站在客人左侧引领吗?”请同学们拿出手机投下宝贵的一票; 3. 现场连线产教融合企业导师,为同学们讲解电梯礼仪; 4. 老师讲解上下楼梯的基本原则和特殊情况。	1. 选取学生配合老师模拟平面行进中引领的要领; 2. 请学生拿出手机投票; 3. 学生可以现场向企业导师提出问题; 4. 学生根据老师讲解,模拟不同情景下宾客的位次。	1. 让学生在模拟中掌握知识要点; 2. 让学生参与投票加强印象; 3. 情景模拟可 以让学生有切身的体会,知识点掌握牢固。
	<p><b>思政元素:</b> 中国自古乃礼仪之邦,“虚左以待”“无出其右”到底是尚“左”还是尚“右”,不同地域,不同场合,古人的尊卑观也不尽相同。(传统文化,文化自信)</p>			

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (35分钟)	1. 平面行进的礼仪情景模拟; 2. 出入房门礼仪情景模拟;	提供商务接待活动的背景资料, 设定角色, 由学生分角色模拟。 	根据背景资料, 结合所学知识点, 进行情景模拟展示。	让学生参与课堂, 实践出真知。
	思政元素: “实践是检验真理的唯一标准” “纸上得来终觉浅, 绝知此事要躬行” 要求学术界具备严谨的工作态度和的工作作风。(良好的职业道德)			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (5分钟)	1. 教师总结本次课所有重点内容。 2. 对学生的情景模拟作出点评。	1. 重点内容回顾; 2. 引导小组自评、互评。 	1. 发表自己的想法 2. 语言表达能力锻炼。	查漏补缺
	思政元素: 教学过程中引入行进位次礼仪规范, 上下楼梯安全教育案例和进出电梯企业案例。培养学生职业规范和严谨细致、精益求精的工匠精神, 实现教学内容与企业实践对接。(工匠精神)			
<b>三、课后巩固</b>				
课后作业及拓展	1. 教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台, 学生登录在线课程平台完成在线测试, 巩固、丰富和完善所学知识。			
	2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程乘车礼仪的重点知识的掌握情况, 对学生提交的作业进行评价。 3. 通过课外的练习, 使学生巩固、丰富和完善所学知识, 培养学生解决实际问题的能力和多方面的实践能力。			
教学反思	1) 不足之处 由于乘车礼仪教学强调实践生活中的应用, 学生分组进行合作学习, 要有序进行并组织协调各小组, 需要人人参与, 才能达到最佳效果。			
	2) 诊改 充分利用各种信息资源和技术手段, 提高学生参与度。			